

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

I. PREMESSA E AMBITO DI APPLICAZIONE DEL PRESENTE PROCEDIMENTO

I servizi di Raccolta Fondi per fini benefici e di utilità sociale su numerazioni con codice 455 sono attualmente disciplinati dell'art. 22, comma 7, dell'allegato A alla delibera n. 8/15/CIR (PNN), come integrato dalla delibera n. 17/17/CIR del 4 aprile 2017.

Ai sensi dell'articolo 22 citato, con particolare riferimento al comma 8, è previsto che I fornitori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed i fornitori di contenuti che impiegano le numerazioni di cui al presente articolo adottano un codice di autoregolamentazione (nel seguito "Codice") che include la definizione uniforme e comune tra i vari fornitori di servizi di prassi per l'informazione sui prezzi dei servizi, sulle modalità di attivazione e disattivazione dei servizi stessi e della prestazione di blocco delle comunicazioni, e prevede, altresì, le necessarie tutele a favore dell'utenza, con particolare riguardo alla gestione dei reclami e, nel caso, delle numerazioni di cui al comma 1, lett. e) ed f), allo storno degli addebiti contestati, che è sempre eseguito su richiesta scritta dell'utente, anche via posta ordinaria e via posta elettronica, inoltrata entro trenta giorni dall'addebito sul credito o sul conto telefonico. I codici di autoregolamentazione sono comunicati all'Autorità per le valutazioni di propria competenza.

Ai sensi del comma 9, per i codici 455, il Codice deve, altresì, indicare quanto segue:

I. gli elementi a tutela dei consumatori in coerenza con quanto previsto dal PNN nonché dalla delibera n. 23/15/CONS in materia di trasparenza della fattura prevedendo, ad esempio, informative in ordine a:

a) modalità su come effettuare le donazioni;

b) valori ed eventuali soglie delle donazioni;

c) le modalità di rendicontazione al cliente della singola donazione tramite SMS, accesso al sito web, o resoconto cartaceo ove applicabile;

II. la modalità di conoscibilità dei donatori e di rendicontazione dei fondi raccolti ai fini della trasparenza, di acquisizione del consenso dei donatori all'utilizzo, per i fini consentiti, delle proprie anagrafiche e numeri di telefono da parte dell'ente, organizzazione e associazione senza fini di lucro o del partito beneficiario della donazione, tenuto conto delle norme vigenti sulla privacy;

III. informazioni sulla eventuale detraibilità fiscale della donazione;

IV. procedure di assegnazione del numero al partito o a enti/organizzazioni e associazioni senza fini di lucro, o a Amministrazioni Pubbliche, comunque su base singolo numero, e di comunicazione alle Autorità competenti;

V. criteri e costi del servizio per enti, organizzazioni e associazioni senza fini di lucro, per Amministrazioni Pubbliche (codici 455) e per i partiti (codici 499);

A fronte di tale disciplina gli operatori di accesso hanno sottoscritto uno specifico “Codice per la gestione delle numerazioni utilizzate per le raccolte fondi telefoniche per fini benefici di utilità sociale” sottoposto all’Autorità, che ne ha verificato la conformità ai contenuti del PNN.

Sulla base del quadro regolamentare suddetto, a decorrere dal secondo semestre del 2018, i soggetti interessati hanno richiesto agli operatori di accesso, con riferimento alla rispettiva clientela, la fornitura dei servizi di *Raccolta Fondi*.

Il D.M. n. 73 del 5 febbraio 2019 ha innovato la disciplina inerente alle modalità e ai requisiti di accesso e fruizione delle erogazioni liberali effettuate tramite credito telefonico, introducendo ulteriori possibili modalità attualmente non consentite dal PNN. In particolare, il citato D.M. introduce la possibilità di poter effettuare le cd. “*Donazioni Ricorrenti*”. Nello specifico, il comma 2 dell’articolo 3 del citato DM prevede che:

*2. Le erogazioni liberali di cui all'art. 1, comma 49, della legge 4 agosto 2017, n. 124 possono essere effettuate anche in modo periodico o **ricorrente**, con riferimento sia ad una specifica campagna di raccolta fondi, sia in genere alle attività istituzionali delle organizzazioni di cui all'art. 1, comma 49 della legge 4 agosto 2017, n. 124. Le raccolte fondi ricorrenti possono essere effettuate solo **tramite l'utilizzo di una numerazione permanente** di cui al PNN.*

Il comma 6 prevede che:

*6. Gli operatori che hanno sottoscritto il Codice di autoregolamentazione favoriscono la costituzione di un **tavolo per il monitoraggio** delle assegnazioni numeriche permanenti e delle modalità di prestazione del servizio di raccolta fondi **al fine di verificarne la fruibilità e trasparenza**, sia verso le organizzazioni di cui all'art. 1, comma 49 della legge 4 agosto 2017, n. 124, sia verso i donatori, **anche con riguardo alle relative spese e costi, proponendo le eventuali modifiche e integrazioni alle condizioni di prestazione del servizio**. Al tavolo partecipa almeno un rappresentante del Ministero dello sviluppo economico, del Ministero dell'economia e finanze e del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, oltre ai rappresentanti delle associazioni e fondazioni maggiormente rappresentative del terzo settore che effettuato campagne di raccolta fondi in modo ricorrente.*

Il tavolo tecnico è stato avviato in data 2 agosto 2019 e il primo periodo di attività si è concluso in data 10 gennaio 2020 con la redazione di un documento condiviso dai partecipanti e contenente preliminari valutazioni sia in relazione alla introduzione delle *donazioni ricorrenti* sia ad altri possibili miglioramenti del servizio offerto dagli operatori di accesso.

A fronte di tale innovazione normativa l’Autorità ritiene necessario modificare l’art. 22 dell’Allegato A alla delibera n. 8/15/CIR introducendo la disciplina della raccolta fondi in *modalità ricorrente*.

Inoltre, in esito all’esperienza maturata a valle dell’adozione della delibera n.17/17/CIR, visti gli esiti dell’attività di vigilanza svolta dagli uffici, l’Autorità intende valutare possibili modifiche del quadro regolamentare di cui al PNN finalizzate a favorire una maggiore efficienza del sistema complessivo della raccolta fondi tramite codici 455, sia dal punto di vista dei costi sia in relazione alle potenzialità di sviluppo di servizi innovativi.

A seguito della modifica del PNN gli operatori dovranno, per quanto necessario, procedere con la revisione del suddetto *Codice*.

Tanto premesso, nel presente documento sono, pertanto, sottoposti a consultazione pubblica gli orientamenti dell’Autorità per la modifica del PNN vigente in relazione ai servizi su codici 455, sui quali si intende acquisire, per ciascun paragrafo del capitolo II, da 1 a seguire e nell’ordine riportato, la posizione dei soggetti interessati.

II. GLI ORIENTAMENTI DELL’AUTORITA’ SOTTOPOSTI A CONSULTAZIONE

1. Disciplina delle *donazioni ricorrenti*

L’art. 3, comma 2 del D.M. n. 73 del 5 febbraio 2019, prevede che “***Le erogazioni liberali di cui all’art. 1, comma 49, della legge 4 agosto 2017, n. 124 possono essere effettuate anche in modo periodico o ricorrente, con riferimento sia ad una specifica campagna di raccolta fondi, sia in genere alle attività istituzionali delle organizzazioni di cui all’art. 1, comma 49 della legge 4 agosto 2017, n. 124. Le raccolte fondi ricorrenti possono essere effettuate solo tramite l’utilizzo di una numerazione permanente di cui al PNN***”.

Ai sensi della succitata disposizione, pertanto, le donazioni ricorrenti potranno essere effettuate solo sulle numerazioni permanenti¹. Nell’ottica di un utilizzo efficiente delle risorse di numerazione, l’Autorità ritiene che sulla medesima numerazione permanente assegnata ad una determinata organizzazione beneficiaria, Ente del Terzo Settore (di seguito ETS²), debbano essere consentite sia le donazioni singole sia le donazioni

¹ Si intendono le numerazioni 455U1U2 con U1=1,2,3 e U2=0÷9, che vengono assegnate permanentemente ad una Organizzazione destinataria della numerazione. Sulle numerazioni ad assegnazione permanente, le organizzazioni destinatarie della numerazione potranno svolgere più campagne di raccolta nel corso dell’anno solare.

² L’Art. 2 del D.M. 5 febbraio 2019 prevede, al comma 1, che le erogazioni liberali sono destinate alle organizzazioni senza scopo di lucro di natura privata di cui all’art. 10 del decreto legislativo 4 dicembre 1997, n. 460 e successive modificazioni, alle associazioni di promozione sociale iscritte nei registri di cui all’art. 7 della legge 7 dicembre 2000, n. 383 e alle associazioni e fondazioni riconosciute che operano nei

ricorrenti.

In relazione alla periodicità della donazione ricorrente, al fine di garantire una uniformità di comunicazione all'utenza indipendentemente dall'operatore di accesso, l'Autorità propone di consentire la sola ricorrenza mensile con donazione da effettuarsi in un'unica soluzione il giorno del mese dal quale decorre la prima donazione effettuata.

Inoltre, l'Autorità ritiene che, a fronte dell'introduzione delle donazioni ricorrenti, dovranno essere rivisti, nell'attuale Codice, laddove necessario i punti interessati come, ad esempio, l'attuale mimica di assegnazione (art. 3), attivazione (art. 4), il valore che il cliente potrà donare (art. 5) nelle numerazioni permanenti, nonché la stessa struttura dei costi (art. 8).

In particolare, il nuovo regime dovrebbe prevedere, in caso di donazioni ricorrenti, l'assegnazione definitiva della numerazione in luogo di quella su base annuale come attualmente previsto nel Codice per le numerazioni permanenti (art. 3, comma 5). Tale numerazione dovrà, in caso di donazioni ricorrenti, essere sempre aperta all'accesso da parte degli utenti finali poiché non più vincolata allo svolgimento di una determinata campagna di raccolta fondi.

Pertanto, anziché un meccanismo di rinnovo annuo della numerazione dovrà essere prevista una procedura di assegnazione definitiva della numerazione da parte dell'operatore, nonché, in caso della volontà di rilascio della numerazione (a seguito di richiesta di disattivazione da parte dell'ETS titolare), un termine minimo di preavviso per l'invio della relativa comunicazione.

2. Modalità di attivazione, disattivazione e disconoscimento delle donazioni ricorrenti da parte dei clienti dei gestori

L'attuale articolo 6 del Codice (Impegni dei Gestori nella gestione delle Numerazioni) prevede che *2. Al fine di garantire la trasparenza verso i clienti, conformemente a quanto previsto dall'art. 22, comma 9 del PNN così come modificato dalla delibera 17/17/CIR e s.m.i., le informazioni relative alla raccolta fondi, alle modalità di accesso, al suo funzionamento, alla durata, ai costi, alla gestione dei reclami, allo storno degli addebiti*

settori di cui al citato art. 10, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 4 dicembre 1997, n. 460, che possono essere effettuate tramite credito telefonico.

In base al comma 2, a decorrere dalla data di operatività del registro unico nazionale del terzo settore di cui all'art. 45 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, recante Codice del terzo settore, il presente decreto trova applicazione nei confronti degli enti del terzo settore di cui all'art. 82, comma 1, del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, a condizione che le liberalità ricevute siano utilizzate per lo svolgimento dell'attività statutaria ai fini dell'esclusivo perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

contestati ed alla eventuale detraibilità della donazione, verranno rese disponibili sui siti delle Organizzazioni destinatarie della Numerazione e dei Gestori.

Al fine di consentire una uniformità di comunicazione all'utenza finale l'Autorità ritiene che la mimica per la gestione dell'attivazione e della disattivazione delle donazioni ricorrenti debba seguire criteri simili tra tutti gli operatori di accesso.

In proposito si ritiene che **l'attivazione della donazione ricorrente** debba avvenire tramite le seguenti modalità:

a) nel caso di donazione da utenza mobile:

1. per adesione rispetto ad una campagna pubblicitaria, attraverso l'invio di un primo SMS al numero permanente dell'ETS da parte dell'utente. In tal caso si ritiene debba essere previsto l'invio di un successivo SMS di conferma da parte dell'operatore che chiarisca il carattere ricorrente della donazione e specifichi le modalità di effettuazione periodica della donazione e per l'eventuale disattivazione della stessa; a seguito dell'adesione da parte del cliente la donazione avviene tramite prelievo periodico dal credito telefonico del cliente senza che questo debba inviare un SMS.
2. qualora disponibile l'anagrafica dell'utente, attraverso l'invio, a quest'ultimo, di un primo SMS da parte dell'ETS contenente la proposta di adesione alla donazione che specifichi il carattere ricorrente e le modalità di effettuazione periodica della donazione e disattivazione della stessa. L'adesione avviene con un successivo SMS da parte dell'utente al numero permanente dell'ETS che confermi la propria volontà.
3. tramite l'utilizzo di un canale *self care* WEB o APP. Tale modalità fornirebbe un canale facilmente accessibile e intuitivo per l'attivazione, senza costi aggiuntivi in linea con i gli attuali trend di interazione dell'utenza in favore di servizi di messaggistica IP e in-APP.

b) nel caso di donazione da utenza fissa:

1. per le chiamate effettuate a seguito di campagna pubblicitaria, attraverso l'implementazione da parte dell'operatore di un apposito IVR (o integrazione dell'attuale IVR) sul numero permanente dell'ETS che chiarisca il carattere ricorrente della donazione e specifichi le modalità di effettuazione periodica della donazione e per l'eventuale disattivazione della stessa;
2. qualora disponibile l'anagrafica dell'utente, attraverso una chiamata da parte dell'ETS con la quale formula, allo stesso, la proposta di adesione alla donazione specificando il carattere ricorrente e le modalità di effettuazione della donazione periodica e di disattivazione della stessa. L'adesione avviene attraverso l'attivazione di un apposito IVR, implementato dall'operatore sul numero permanente dell'ETS che dovrà essere chiamato dall'utente, finalizzato ad acquisire e memorizzarne la volontà;

- tramite l'utilizzo di un canale *self care* WEB o APP.

La **disattivazione della donazione ricorrente** può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- nel caso di utenza mobile tramite l'invio, da parte dell'utente, di un SMS al numero permanente dell'ETS, con contenuto conforme alle modalità precisate all'atto dell'adesione alla campagna di donazioni;
- nel caso di utenza fissa tramite una chiamata dell'utente al numero permanente dell'ETS sul quale l'operatore dovrà implementare un IVR che, secondo le modalità precisate all'atto dell'adesione, consenta la revoca dell'adesione alla campagna di donazioni;
- attraverso il servizio di assistenza clienti dell'operatore di accesso nelle modalità stabilite da quest'ultimo;
- tramite l'utilizzo di un canale *self care* WEB o APP.

Il **disconoscimento della donazione** può avvenire attraverso il servizio di assistenza clienti dell'operatore di accesso nelle modalità stabilite dall'art. 22, comma 8 della delibera n. 17/17/CIR che integra il PNN. Nel caso delle donazioni ricorrenti lo storno delle somme contestate è limitato alle donazioni addebitate nei 30 giorni precedenti l'effettuazione della contestazione.

In aggiunta alle modalità sopra descritte l'Autorità ritiene che, in relazione a specifiche campagne di raccolta, per le adesioni alle donazioni ricorrenti gli ETS possono richiedere, anche per l'accesso da rete mobile, l'implementazione delle medesime modalità previste per l'adesione alle donazioni da rete fissa sia in relazione alla modalità di gestione della chiamata vocale (implementazione di un apposito IVR) sia in riferimento ai tetti massimi di donazione.

3. Comunicazioni sulle donazioni singole da mobile e gestione della mancanza di credito sufficiente

L'Art. 1, comma 48, della Legge n. 127/2017 prevede che *“Al fine di evitare situazioni di insolvenza, l'utente che intende usufruire delle modalità di pagamento di cui al comma 47 è messo nelle condizioni di conoscere, durante l'operazione di acquisto, se il proprio credito telefonico sia sufficiente e quanto residua a seguito dell'operazione medesima”*.

L'Autorità ritiene che gli operatori di accesso, nella mimica delle adesioni alle donazioni singole da mobile con contratto prepagato, debbano prevedere specifici messaggi per i seguenti eventi:

1. invio di un SMS, nel caso in cui l'utente tenti di effettuare la donazione ma il credito è insufficiente, contenente l'indicazione allo stesso che è necessario procedere alla ricarica e riproporre la donazione;
2. invio di un SMS, in caso di buon esito, che confermi all'utente l'avvenuta della donazione e il credito residuo.

Il perfezionamento della donazione non andata a buon fine per credito insufficiente avviene con la riproposizione della stessa da parte dell'utente dopo l'effettuazione di una ricarica.

4. Gestione della mancanza di credito sufficiente nel caso delle donazioni ricorrenti da mobile per i contratti prepagati

Per le donazioni ricorrenti da mobile per i contratti prepagati, nel caso di indisponibilità di credito sufficiente a pagare la rata mensile della donazione, l'Autorità ritiene che gli operatori di accesso debbano implementare la seguente specifica mimica.

1. invio di un SMS che informa il cliente che non è stato possibile procedere ad addebitare la rata mensile della donazione per mancanza di credito sufficiente;
2. su richiesta degli ETS all'operatore, quale servizio aggiuntivo rispetto al servizio base, nello stesso SMS di cui al punto 1) si comunica al cliente che il tentativo di addebito verrà reiterato il 5° giorno successivo per consentire al cliente di effettuare la ricarica;
3. nel caso di cui al punto 2., gli operatori di accesso effettuano il nuovo tentativo di addebito ed informano l'utente che la donazione è andata a buon fine e riportano il credito residuo.

5. Conoscibilità del donatore e acquisizione del consenso ad essere contattato

A fronte dello specifico pronunciamento del Garante per la protezione dei dati personali, un operatore ha riportato, nel tavolo tecnico, che ha già implementato e messo a disposizione degli ETS un servizio finalizzato ad acquisire il consenso di un utente ad essere ricontattato da parte dell'ETS. Tale servizio prevede due diverse modalità:

1. raccolta consensi one shot: in esito ad una donazione *singola*, nell'SMS di ringraziamento con il quale si conferma l'avvenuta donazione si richiede all'utente il consenso ad essere ricontattati dall'ETS attraverso l'invio di un SMS da parte dello stesso, contenente una determinata stringa di accettazione. Nel caso

di utenze fisse la richiesta di consenso avviene mediante un apposito messaggio IVR e la relativa conferma avverrebbe con una *post digitazione* da tastiera. Il bacino di utenza di tale modalità è limitato a quello dell'operatore di accesso che ha implementato il servizio.

2. raccolta consensi continuativa: l'acquisizione del consenso avviene con chiamata di appositi numeri verdi da parte degli utenti degli operatori. I numeri verdi possono essere inseriti negli SMS di *caring* delle donazioni *singole* di tutti gli operatori ovvero essere pubblicizzati per altre vie.

L'Autorità, rilevata la necessità degli ETS di poter disporre di una simile procedura di acquisizione del consenso per tutte le basi clienti, pur riconoscendo che la stessa si configura quale servizio aggiuntivo rispetto al servizio base di raccolta fondi, intende raccomandarne l'implementazione da parte di tutti gli operatori di accesso.

Nel caso in cui, anche in via prospettica, la procedura di cui al punto 2. non fosse implementata da tutti gli operatori di accesso, l'Autorità ritiene opportuno adottare modalità tecniche tali da rendere disponibili i predetti servizi, e più in generale qualsiasi nuovo servizio che venisse sviluppato da un solo operatore, alle basi clienti di tutti gli operatori.

In tale ottica l'Autorità ritiene che l'introduzione dell'obbligatorietà dell'interconnessione per l'accesso ai suddetti numeri verdi, e in generale per i servizi in questione, potrebbe rappresentare una possibile soluzione.

6. Pubblicizzazione di campagne di raccolta fondi tramite SMS su codici 455

In merito alla possibilità di poter disporre nuovi servizi sono pervenute richieste finalizzate a consentire l'invio di SMS agli utenti da numerazioni permanenti con codice 455 per pubblicizzare campagne di raccolta fondi da parte dei rispettivi ETS.

Sul punto si richiama che l'art. 6, comma 7 del PNN prevede che "*Salvo i casi di cui al precedente comma 2, non possono essere effettuate comunicazioni utilizzando come CLI numerazioni per servizi a sovrapprezzo, per servizi interni di rete non gratuiti, nonché numerazioni non decadiche*".

Tale norma fu introdotta per tutelare l'utenza da possibili frodi basate su risposte inconsapevoli a SMS ricevuti da numerazioni a sovrapprezzo. Secondo tale previsione, pertanto, allo stato attuale non è consentito l'invio di SMS da numerazioni con codice 455.

Tuttavia, per le donazioni effettuate inviando SMS a numerazione 455 vi sono ulteriori specifiche previsioni a tutela dell'utenza tali da far riconsiderare l'attuale disciplina. In

particolare, l'art. 22, comma 8, del PNN, con riguardo alla gestione dei reclami, prevede lo storno degli addebiti contestati, che è sempre eseguito su richiesta scritta dell'utente, anche via posta ordinaria e via posta elettronica, inoltrata entro trenta giorni dall'addebito sul credito o sul conto telefonico.

A fronte di tale considerazione l'Autorità ritiene che dalla previsione di cui all'art.6, comma 7 del PNN possano essere escluse le numerazioni permanenti con codice 455.

7. Tetti delle donazioni

L'Autorità ritiene che allo stato non vi siano le condizioni di mercato e di utilizzo dei servizi di comunicazioni elettroniche per accogliere la richiesta degli ETS di poter elevare i tetti massimi delle donazioni fino ai limiti massimi consentiti dalla PSD2.

A fronte dell'implementazione delle modalità previste nel secondo paragrafo, l'Autorità ritiene che il tetto massimo per le donazioni effettuate da utenze mobili attivate con chiamata vocale tramite IVR vada equiparato a quello previsto per le donazioni da utenza fissa (10,00€).

8. Disponibilità di risorse di numerazione ed eventuale estensione del numero di cifre

La disciplina vigente sulle numerazioni con codice 455 prevede l'utilizzo di numeri a 5 cifre. Attualmente, per la quarta cifra, sono riservate alle numerazioni temporanee le decadi 0, 8 e 9 mentre sono riservate alle numerazioni permanenti le decadi 1, 2 e 3. Risultano attualmente disponibili per futuri usi le decadi 4, 5, 6 e 7.

A fronte della previsione di sviluppo dei servizi in questione, anche alla luce dell'introduzione delle donazioni in modalità ricorrente, l'autorità ritiene di non dover procedere ad incrementare le decadi attualmente riservate per le numerazioni temporanee mentre prevede un incremento considerevole delle richieste di numerazioni permanenti tale da esaurire le attuali disponibilità.

Per tale ragione l'Autorità ritiene di includere tra le *numerazioni permanenti* anche le decadi 4, 6 e 7, riservando la decade 5 per eventuali ulteriori usi.

9. Definizione dei costi per le donazioni ricorrenti ed efficientamento dei costi già previsti per le non ricorrenti

In primo luogo, l'Autorità ritiene che, per le numerazioni ricorrenti, debbano essere considerati modelli di remunerazione dei costi da parte degli operatori di accesso non basati su un determinato numero massimo di campagne da effettuarsi nel corso dell'anno.

Inoltre, sulla base dell'esperienza maturata con l'attuale sistema, l'Autorità ritiene che vadano rimosse talune inefficienze di costo che ricadono sugli ETS.

Un ETS che chiede l'apertura di una campagna di raccolta fondi si trova, infatti, a dover sostenere un costo fisso per ciascun operatore di accesso che apre il servizio, oltre che i costi variabili connessi all'utilizzo dei servizi sottostanti.

Nonostante la ripartizione in fasce di prezzo crescenti in funzione del volume complessivo sviluppato da ciascun ETS, raccolte fondi che totalizzano volumi limitati vengono caricate di costi talvolta paragonabili ai valori complessivi della raccolta effettuata.

A fronte di tali considerazioni l'Autorità ritiene che possano essere prese in considerazione due direttrici alternative di intervento volte a creare le condizioni per favorire, da un lato un recupero di efficienza economica, dall'altro lo sviluppo dei servizi in una corretta dialettica cliente/fornitore.

- a) la prima direttrice di intervento punta a mantenere le attuali modalità tecniche di accesso ai codici 455, confermando la deroga per le predette numerazioni all'obbligo di interconnessione. In tale scenario l'efficientamento dei costi potrebbe essere garantito prevedendo un *price cap*, per quanto richiesto da per ciascun operatore di accesso (a remunerazione dei costi fissi e a consumo), espresso come percentuale del valore complessivo della raccolta effettuata per campagna, nel caso di donazioni singole, o per anno, nel caso delle donazioni ricorrenti. Il *price cap* in questione sarebbe previsto esclusivamente per i costi relativi al servizio di base delimitandone il perimetro in maniera netta rispetto ai servizi aggiuntivi. In tale scenario lo sviluppo dei nuovi servizi sarebbe incentivato dal fatto che per gli stessi non vi sarebbe alcuna limitazione sui corrispettivi da riconoscere agli operatori di accesso. In tale contesto permanerebbero le criticità connesse al fatto che i servizi aggiuntivi potrebbero essere non forniti da tutti gli operatori di accesso e dall'assenza dell'obbligo di interconnessione.
- b) la seconda direttrice di intervento consiste nel modificare le attuali modalità di accesso ai codici 455 introducendo l'obbligo di interconnessione. In tale scenario, le numerazioni sarebbero assegnate a ciascuno specifico operatore cui l'ETS si rivolge (operatore che raccoglie verso il codice 455 il traffico dei propri utenti e termina sugli stessi gli SMS di servizio); l'accessibilità ai codici 455 suddetti da parte degli utenti degli altri operatori sarebbe garantita attraverso

l'interconnessione degli stessi con l'operatore di terminazione, ossia l'assegnatario del codice 455. Pertanto, l'unica interfaccia dell'ETS sarebbe il proprio operatore di terminazione, incentivato pertanto a sviluppare servizi innovativi in quanto l'ETS in questione, attraverso il servizio di *Number Portability*, potrebbe comunque cambiare operatore.

In tale scenario i costi sostenuti dall'ETS risulterebbero essere solo quelli dovuti al proprio operatore di terminazione che però, utilizzando il modello di raccolta, dovrebbe a sua volta riconoscere a ciascun operatore di accesso un costo per la raccolta. Il riferimento individuato dall'Autorità per la gestione dei rapporti tra gli operatori di accesso e l'operatore di terminazione è quello utilizzato per la fornitura del servizio di *Mobile Ticketing*.

Tale soluzione risolverebbe il problema della disponibilità dei nuovi servizi per tutti gli utenti di tutti gli operatori di accesso ma implicherebbe una fase iniziale di sviluppi di rete che, oltre ai costi in capo agli operatori, implicherebbe un periodo transitorio per migrare al nuovo regime.

10. Implementazione della nuova disciplina

L'Autorità ritiene di prevedere, nella delibera di adozione della nuova disciplina, una misura transitoria finalizzata, nel caso in cui l'ETS intenda effettuare donazioni ricorrenti, a garantire la continuità dell'utilizzo delle numerazioni permanenti già assegnate a ciascun ETS nonché l'eventuale diritto di opzione per quelle rilasciate entro un termine ragionevole ed ancora non assegnate.

Inoltre, al fine di fornire maggiori garanzie sia agli ETS sia agli stessi utenti che utilizzano il servizio, l'Autorità ritiene di aumentare a 6 mesi il periodo di latenza delle numerazioni permanenti previsto all'art. 22, comma 12 del PNN.

Infine, nel caso di adozione della soluzione prevista alla lettera b) del paragrafo 9) di questo capitolo, l'Autorità ritiene di dover prevedere un periodo transitorio di 6 mesi per il passaggio al nuovo regime tale da consentire lo sviluppo e l'implementazione dei necessari adeguamenti.